

**МАРІУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ЕКОНОМІКО-ПРАВОВИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ**

**СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМ ТА  
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМ БІЗНЕСОМ**

**МАТЕРІАЛИ**

**другої Всеукраїнської науково-практичної конференції  
студентів, аспірантів та молодих вчених**

**24 вересня 2010 р.**

Рекомендовано до друку  
вченою радою економіко-  
правового факультету  
Маріупольського державного  
університету  
(протокол № 6 від 17.06.2010 р.)

**Маріуполь 2010**

Сучасні технології управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом: Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції 24 вересня 2010 р. – Укл.: Перепадя Ф.Л., Авдан О.Г., Соколова К.О., Черненко Г.С.; За заг. редакцією к.е.н., доцента Мацуки В.М. – Маріуполь: МДГУ, 2010. – 306 с.

Конференція присвячена проблемам розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу на національному й міжнародному рівнях, аналізу сучасних тенденцій управління цими галузями економіки в умовах глобалізації світового господарства, участі України на світовому туристичному та готельному ринку, а також питанням підвищення ефективності функціонування туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах національного й світового господарства. В роботі конференції беруть участь студенти, аспіранти, молоді вчені.

Головні напрямки роботи конференції:

- правові засади регулювання туристичної та готельно-ресторанної галузі;
- використання інформаційних технологій в туристичному і готельно-ресторанному бізнесі;
  - особливості управління маркетинговою діяльністю підприємств сфери туризму та готельно-ресторанного бізнесу;
  - впровадження сучасних технологій управління людськими ресурсами організацій сфери туризму та готельно-ресторанного господарства;
  - сучасні процеси та тенденції розвитку національного та міжнародного туристичного та готельно-ресторанного бізнесу;
  - управління сучасними процесами трансформації та інтеграції у туристичній індустрії та готельно-ресторанному бізнесу;
  - актуальні питання розвитку туристичної інфраструктури: регіональний аспект.

Організаційний комітет ставить перед собою такі задачі:

- обмін практичними і теоретичними напрацюваннями учасників конференції в області вивчення особливостей управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом;
- розробка напрямів управління і розвитку туризму та готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах функціонування національного й світового господарства.

на певному етапі розгляду та затвердження інвестиційних проектів, бізнес-план втрачає свою комерційну таємницю. Також збільшився термін розгляду інвестиційних проектів, зросла плата за отримання дозволу на діяльність в СЕЗ.

Отже, сфера туризму, що представляє багатогалузевий комплекс розглядається як сфера вигідного вкладення капіталу. Але для цього необхідні зусилля з формування сприятливого інвестиційного клімату. Використання позитивних досягнень, осмислення прорахунків та помилок у створенні та функціонуванні СЕЗ, як ефективного інструменту інвестиційної політики, допоможуть досягти збалансованості інтересів усіх учасників інвестиційного процесу шляхом встановлення загальнодержавних пріоритетів галузевої та функціональної орієнтації економічних зон, а також адаптації вітчизняних економічних та правових умов до загальноприйнятих принципів побудови СЕЗ.

ГРИГОР'ЄВА В.В.,  
к.ю.н., ст. викладач кафедри господарського,  
цивільного та трудового права  
Маріупольського державного  
гуманітарного університету

## РОЗВИТОК КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ В ОРГАНІЗАЦІЯХ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ

На сучасному етапі індустрія туризму є однією з найбільш динамічно розвиваючою галузеві світового господарства. Для певного кола країн туризм є джерелом значних валютних надходжень, що сприяє створенню додаткових робочих місць, забезпеченню зайнятості населення та розширенню міжнародних контактів. У порівнянні з розвинутими країнами, роль туризму для національної економіки України поки що не стає значною, що можна пояснити відсутністю в Україні організованої індустрії туризму. Вона повинна виступати єдиною системою що здібна здійснювати діяльність усіх елементів та ланцюгів на міжнародному туристичному ринку, а також робити вплив на формування туристичних потоків й здійснювати обслуговування на рівні світових стандартів.

Досліджуючи українську індустрію туризму, використовуючи очевидні резерви розвитку, можна зазначити що вона потребує пошуку таких методів управління, які дозволили би вистояти у конкурентній боротьбі на світовому туристичному ринку.

Глобальна конкуренція існуюча у сучасних умовах й бурхливе появлення нових технологій, зріст різноманітних вимог у споживача до якості туристичного продукту персонал організацій індустрії туризму представляє собою основний фактор, що обумовлює її успіх на ринку в довгостроковій перспективі. Однак, реальність сьогодення є такою, що більшість туристичних організацій неспроможна ефективно використовувати потенціал своїх співробітників й використовувати методи управління персоналом що забезпечують належну продуктивність труда, якість обслуговування клієнтів, задоволення самих працівників. Це можна пояснити використанням організаціями індустрії туризму традиційної системи управління персоналом, яка склалася ще у радянський період історії розвитку нашої країни. Дійсність показує, що подібні методи управління персоналом ефективні для організацій що працюють на стабільному ринку, з традиційним споживачем й використовують технології масового виробництва, що не можна визначити про організації індустрії туризму. Тому передові туристичні організації починають створювати системи управління персоналу у основі яких є зростаюча роль особи робітника, знання мотиваційних установок, вміння їх формувати та спрямовувати з цілями та завданнями, які поставлені перед компанією, наявність розвинутою корпоративної культури, зростаюча лояльність споживачів до туристичної організації.

Вказане можна визначити як зростання значимості наявності в організаціях індустрії туризму корпоративної культури, яка виступає одним з факторів підвищення конкурентоспроможності туристичних організацій, ефективності надання послуг та управління.

Питанням ефективності управління персоналом як у цілому так й у формування корпоративної культури в організаціях індустрії туризму був предметом дослідження вже неодноразово, разом з тим перехід до ринкових відносин, зростання ролі соціальної спрямованості економічної політики держави, наявність жорсткої конкуренції на міжнародному та українському ринку потребує вирішення нових питань, які пов'язані з необхідністю адекватного реагування організацій індустрії туризму в політиці управління персоналом на суттєві зміни як зовнішньої так і внутрішньої середі функціонування. Нажаль, дослідження у цій області мають розрізнений й фрагментарний характер, та поки що відсутня розробка комплексного методичного забезпечення діяльності туристичних організацій по формуванню й управлінню корпоративної культури у сучасних умовах.

Одним з основних факторів підвищення конкурентоспроможності туристичної організації, а також ефективності надання туристичного продукту й управління можна визначити корпоративну культуру, яка упевнюється складною системою взаємовідносин організацій та споживача її послуг.

Важливою особливістю туристичного продукту, який відмежує його від промислових товарів, можна визначити широку участь людей у виробничому процесі, цим можна обумовити людський фактор, який оказує сильний вплив на його неоднорідність та якість. Персонал індустрії туризму є одним з основних ресурсів конкурентних переваг організації, а з цього слід, що якість обслуговування в туристичних організаціях

залежить від майстерності та свідомості працівників. Задоволення клієнта у сфері обслуговування досягається також поважністю персоналу та його чуйність. Таким чином, ефективність управління людьми стає однією з важливіших функцій туристичної організації – функцію управління персоналом. У теорії менеджменту використовується велика кількість термінів, які відображають участь людей у виробництві, а саме: трудові ресурси, людські ресурси, людський фактор, організаційна поведінка, організація праці, управління персоналом, кадрова політика, корпоративна культура та інше. Виокремлюючи в якості об'єкту людину, ці терміни розкривають різноманітні аспекти проблеми управління персоналом та підходи до її розв'язання.

Під впливом наукових напрямків, а саме досліджень в галузі стратегічного управління, теорії організації й досліджень організаційної поведінки, була розроблена концепція культури організації. Корпоративна культура поєднує цінності й норми, які характерні для організації, тобто стиль й процедури управління, концепції технологічного й соціального розвитку. Культура визначає межі у яких можливо певне прийняття рішення на кожному ієрархічному рівні, можливість використання ресурсів туристичної організації у цілому і відповідальність, дає напрямок розвитку, регламентує управлінську діяльність. Під впливом корпоративної культури створюється поведінка окремих її членів, в основі якої покладена необхідність особи та потреби організації.

Вплив корпоративної культури на діяльність організації має прояв у наступних формах:

- ототожнення співпрацівниками особистих цілей з цілями організації, з прийняттям її норм та цінностей;

- реалізація норм, які приписують прагнення для досягнення цілей,

- формування стратегії розвитку організації,

- єдність процесу реалізації стратегії та еволюція корпоративної культури під впливом вимог зовнішнього середовища.

Світова практика управління пропонує в управлінні персоналом переорієнтуватися з управлінського тиску на персонал на запропонування працівникам права у самоврядуванні. Такий підхід передбачає співучасть працівників у прийнятті рішень за рахунок розширення використання організаційного потенціалу та господарського ініціативи працівників.

Складні економічні умови та гостра конкурентна боротьба між організаціями індустрії туризму пред'являють до сучасних керівників нові вимоги у здійсненні кадрової політики туристичних організацій, уміння організувати, мобілізувати колектив на ефективну роботу. Формування ефективно працюючої команди – це один з вирішальних факторів підвищення конкурентоспроможності організації, можливості адаптувати й зробити ефективним виробництво туристичного продукту в умовах ринку.

ДМИТРИЄВА К.І.,

ст. викладач кафедри господарського,  
цивільного та трудового права  
Маріупольського державного  
гуманітарного університету

## ОСОБЛИВОСТІ РОБОЧОГО ЧАСУ ПРАЦІВНИКІВ

В Основному законі нашої держави чітко зазначено, що кожна особа має право на працю, що включає можливість заробляти собі на життя працею, яку особа вільно обирає або на яку вільно погоджується. Ця норма увійшла в українське законодавство із Загальної декларації прав людини 1948 року. Вільне обрання праці та вільне погодження означає, що тільки сама людина має виключне право розпоряджатися своїми здібностями до творчої і продуктивної праці. Право вільно розпоряджатися своїми здібностями до праці означає також і право особи взагалі не займатися трудовою діяльністю, при цьому незайнятість особи не повинна розглядатися як підстава для притягнення її до будь-якого виду юридичної відповідальності.

Як процес цілеспрямованої дії на предмети зовнішнього світу, праця є основою будь-якої людської діяльності. Тільки завдяки праці люди можуть задовольняти свої матеріальні та моральні потреби. Для того щоб мати певні матеріальні блага, люди вступають у відповідні відносини з іншими людьми та організаціями з приводу виробництва і розподілу цих благ. Тобто виникають відносини у сфері виробництва, управління та розподілу, створюється власність на знаряддя та засоби виробництва, на результати праці. Але праця кожної особи буде ефективною тільки там і тоді, коли працівник матиме час не тільки для виконання своїх безпосередніх трудових обов'язків, але і час для відновлення працездатності, тобто час для відпочинку.

Щоб якимось чином вирішити проблему ефективності використання людської праці, держава на законодавчому рівні визначає граничну тривалість робочого часу, мінімальні строки часу відпочинку, їх види, пільги, гарантії та компенсації для працівників, які працюють на роботах із шкідливими та небезпечними умовами праці, поєднують роботу з навчанням тощо.

Здобуття Україною незалежності та розвиток інституту приватної власності активізували проблеми законодавчого забезпечення граничних норм тривалості робочого часу. Справа в тому, що працівники окремих підприємств готові були працювати по 10-12 годин на добу, за умови, що їх заробітна плата буде збільшуватися. Але в цьому випадку необхідно було нагальне втручання держави, яка на законодавчому рівні